

ABSTRAKSI

Optimalisasi Sistem Pelayanan *teller* dengan Menggunakan Analisa Antrian

Joni Iskandar

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik

Universitas Panca Marga Probolinggo

Email : jhony_industri@yahoo.com

Antrian merupakan sebuah bagian penting dalam manajemen operasi. Antrian terdapat pada sektor manufaktur maupun pada sektor jasa. Antrian adalah orang – orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani dan kemudian meninggalkan barisan setelah di layani.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa sistem antrian yang di terapkan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Dengan menghitung jumlah total rata-rata kedatangan nasabah dan jumlah total rata –rata orang yang dilayani persatuan waktu serta melakukan optimalisasi jumlah *teller* yang beroperasi.

Hasil menunjukkan bahwa model jenis antrian yang di gunakan pada Bank Rakyat Indonesia unit Besuk aalah jenis antrian Model *Single Channel Single Phase* dengan menerapkan disipin antrian yaitu *First Come – First Serve (FCFS)*. Laju kedatangan nasabah berdistribusi poisson dengan hasil 17,64 dan pelayanan yang di hasilkan berdistribusi eksponensial dengan hasil 22,22. Total jumlah kedatangan nasabah persatuan waktu (λ) adalah 3.39 menit/orang dan nilai total jumlah rata – rata orang yang dilayani persatuan waktu (μ) adalah 2,69 menit/orang. Jumlah *teller* yang optimal dalam memberikan pelayanan nasabah adalah dengan melakukan penambahan 1-2 *teller* yang semula hanya sejumlah 1 *teller*. Dari hasil perhitungan terlihat bahwa waktu tunggu yang semula 0.2045 jam 12.27 menit menjadi 0.016 jam 0.95 menit.

Kata Kunci : Antrian, Pelayanan, Kedatangan

ABSTRACTION

Optimalisasi System Service in Bank by using Analysis Queue

Joni Iskandar

Industrial Program Study Technique of Faculty Of Technique

University Panca Marga of Probolinggo

Enamel : jhony_industri@yahoo.com

Queue represent a important shares in management of operasi. queue there are at sector of manufaktur and also at service sector. Queue is people - neither fish nor flesh in line which is awaiting to be served and later then leave line after in serving.

Intention of this research is to analyse queue system which in applying in giving better service to client. By counting is total of client arrival mean and full scale flattens one who is served by association of time and also do optimalisasi of is amount of teller operating.

Result indicate that queue type model which in using at Bank Rakyat Indonesia unit Besuk queue type is Model Single Channel Single Phase by applying queue that is First Come-First Serve (FCFS). Fast of client arrival have distribution of poisson with result 17,64 and service which in yielding to have distribution of eksponensial with result 22,22. Totalizeing the amount of client arrival association of time is 3.39 minutes / total value and people of amount flattens one who is served by association of time (μ) is 2,69 minutes / people. Amount of optimal teller in giving service of client is by doing addition 1-2 an teller initially only a number of 1 teller. From result of calculation seen that lay time which initially 0.2045hour 12,27 minute become 0.016 hour 0.95 minute.

Keyword : Queue, Server, Arieval